

Compte Rendu multilatérale AVSC 8 avril 2011

FT : Christiane Peter, Thierry Lautard, Nathalie Valarche, Francis Borde (pour le point reco)

Point sur les effectifs et embauches au Reco



Présentation
Microsoft PowerPoint

L'objectif cible de 49 conseillers clients (CC) dont 43,1 Effectifs Temps Plein (ETP) n'est pas encore atteint mais proche car à ce jour il y a 46 CC dont 42,4 ETP.

Pour le T2 est prévu le recrutement d'un CDI externe (nommé au O1/05), un 2^{ème} CDI sera embauché sur le second semestre et recrutement de 10 contrats pro. Concernant les départs : départ en retraite d'un COM (mai), départ d'un CC en TPS (mai), départ d'un CC vers l'USEI (avril).

Concernant les recrutements internes, un film a été élaboré et mis sur Orange Avenir et la fiche de poste a été refaite, une présentation du service a été faite au sein de SCE et des ½ journées de découvertes vont être mises en place afin de faire découvrir le métier recouvrement. Tout ceci afin de faire connaître le service et donner envie de venir car il manque toujours 4 CC. En attendant, les flux sont en débordement vers TP Tunis.

BSI



Présentation
Microsoft PowerPoint

Ce document a été envoyé aux salariés car il répondait à une attente. Il apporte des informations plus large que sur le bulletin de salaire et permet de regrouper la vision sur une année en prenant en compte toutes les sources de revenus. Seules les rubriques concernées par le salarié apparaissent.

Temps de travail des CEA



Présentation
Microsoft PowerPoint

Il s'agit de faire un bilan pour les CEA. Ils n'ont pas d'horaire mais doivent faire sur l'année 208 jours de travail (journée de solidarité incluse). Lorsque le CEA travaille sur des journées habituellement non travaillées, il saisie dans anoo des JTS (journée de travail supplémentaires). A la fin de l'année le décompte est fait par rapport aux journées travaillées, si le décompte est supérieur à 208 jours les CEA récupère de JTS qu'il devra poser au cours du T1 de l'année suivante.

Une régularisation est faite pour les 3 années passées et 7 JTS sont attribuées au RE de Toulouse des équipes de Brigade.

Il semble que les RE des autres plateaux faisaient une récup immédiate lorsqu'ils venaient sur une journée non travaillée habituellement.

Accord Salariale 2010



Présentation
Microsoft PowerPoint

Cette mesure concerne les AFO des classes I.1 à 2.3, pas de rattrapage pour les ACO car il y a une disparité entre l'évolution des salaires des ACO et des AFO. Les ACO ont des négos tous les ans ce qui n'est pas le cas pour les AFO.

Plan de promotions 2011 (non initialement prévu à l'ODJ)

Etat des lieux des promos 2010 :

- 40 promos réalisées
- 81% en relation client,
- 79% de non cadre,
- forte reconnaissance sur le flux N2
- 2 RE issue du terrain : 2 PRC (Plan de reconnaissance de compétence) en accès cadres

Il y a une différence entre le prévu et le réalisé c'est pour cela que l'on fonctionne en terme de semestre comme cela on reporte au second semestre ce qui n'a pas été utilisé au premier ce qui permet de consommer tout le budget alloué. Quelques fois il y a des promos proposées

pour un 2.2 mais les CC en 2.1 préfèrent attendre une promo en 2.3 surtout lorsqu'ils sont en fin de grille indiciaire car cela leur apporte très peu financièrement alors ils préfèrent attendre les promos en 2.3.

Les orientations 2011 :

- Reconnaître le N2 et professionnalisation des métiers du N2, reconnaître les compétences et la polyvalence,
- Reconnaissance dans les fonctions support,
- Reconnaissance des parcours de montée en compétence NC vers cadres.

Les demandes 2011 :

- 39 promos dont 13 cadres,
- 55% en relation client,
- 66 % NC.

Pour un budget représentant 0.2% de la masse salariale.

Bilan GP Parc (Présentation du dossier passé en CCUES)

"03 - bilan GPPARC
CCUES V4 Mars.pdf"

Un bilan est fait après une expérimentation du pilote sur notre DT qui a en quelque sorte essayé les plâtres. Il en ressort qu'en terme de placements la gestion en GP Parc enregistre des résultats un peu supérieurs et en terme de satisfaction des clients elle est également supérieure. Cette organisation permet de mieux traiter les problématiques clients. Cependant il ressort qu'il est plus facile de gérer sur une maille plus petite (actuellement regroupement de la maille SOA et SOM). Il faut également travailler sur la réité à 6 jours qui est selon FT un vrai critère de satisfaction des clients.

Le problème c'est que les CC restent convaincus qu'ils ne peuvent maîtriser cet item, pour FT en dessous de 15% ce n'est pas à la main du CC mais entre 15 et 20% c'est vraiment un travail du CC pour améliorer sa relation client.

La CFE-CGC/UNSA demande à FT de fournir des chiffres qui expliquent réellement les raisons des rappels des clients. Il ne suffit pas de le dire aux CC il faut leur expliquer clairement.

Un projet est en cours d'étude avant de passer à la phase de généralisation, il semble que la gestion va revenir sur une maille plus petite SOM gèrerait tous ses clients aussi bien Cœur/Gold que Bienvenus (Prev/Conq étant un sous flux de Cœur/Gold). Pas sûre que le Parc Gold reste car il n'apporte pas vraiment un plus. Un dossier va être prochainement présenté au CCUES, puis passage en CE où Mme Peter veut présenter une méthode de travail qu'elle souhaite mettre en place pour le déploiement de GP Parc.